

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Penerapan Strategi

Penerapan strategi di PT. Nurza Tanjung bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah melalui pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi informasi, dan pemilihan mitra layanan terpercaya. Pelatihan meningkatkan profesionalisme staf, teknologi mempermudah pendaftaran dan komunikasi, serta mitra terpercaya memastikan kenyamanan dalam transportasi dan akomodasi.

2. Faktor Penunjang dan Penghambat

Faktor penunjang penerapan strategi meliputi pelatihan berkelanjutan, penyediaan sarana memadai, dan monitoring rutin yang meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, faktor penghambat seperti kurangnya koordinasi, keterbatasan sumber daya, dan resistensi terhadap perubahan dapat memperlambat implementasi strategi. Komitmen seluruh pihak diperlukan untuk mengatasi tantangan ini.

B. Rekomendasi

1. Penting untuk mengembangkan sistem umpan balik yang efektif di mana jamaah dapat memberikan saran dan kritik secara langsung setelah perjalanan mereka. Melalui sistem ini, manajemen dapat mengumpulkan data berharga tentang pengalaman jamaah dan mengidentifikasi area yang

perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menghargai pendapat jamaah.

2. PT. Nurza Tanjung perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan kerjasama dengan penyedia akomodasi dan transportasi. Kerjasama yang baik akan memastikan bahwa jamaah mendapatkan layanan yang nyaman dan berkualitas selama perjalanan mereka. Dengan memastikan standar tinggi dari semua aspek perjalanan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan jamaah secara signifikan.